

Incidencia de INTUR delegación Nueva Segovia en la Competitividad de las MIPYMES del municipio de Ocotol periodo 2021-2022

Incidence of INTUR Nueva Segovia delegation in the Competitiveness of MSMEs of the municipality of Ocotol period 2021-2022

Aura Estela Pérez Zelaya

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. FAREM-Estelí/UNAN-Managua, Nicaragua
auraperez0162@gmail.com

Beverly Castillo Herrera

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. FAREM-Estelí/UNAN-Managua, Nicaragua
<https://orcid.org/0000-0002-9086-9388>
beverly.castillo@yahoo.com

RESUMEN

La presente investigación pretende analizar la incidencia del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR-Las Segovias) en la competitividad de las MIPYMES del sector turístico de la ciudad de Ocotol, en el periodo 2021-2022 para la definición de acciones que potencien el acompañamiento. Esta es una investigación aplicada porque estudia la problemática de la competitividad de las MIPYMES del sector turístico de la ciudad de Ocotol, y propone acciones para mejorar el acompañamiento que realiza el INTUR. Según el enfoque filosófico es una investigación cualitativa-cuantitativa (mixta), al estudiar a profundidad la realidad de de las empresas del sector turístico y analiza la relación entre las variables asesoría y competitividad. Se aplicaron entrevistas y encuestas a propietarios de negocios. Los principales resultados muestran el apoyo de INTUR en la certificación del negocio y los sellos de calidad, lo que ha sido de gran ayuda para el desarrollo y consolidación del sector, permitiendo que el empresario implemente nuevos proyectos para la mejora de la calidad de los servicios, logrando reconocimiento local, nacional e internacional. Las empresas que han trabajado INTUR han recibido beneficios satisfactorios como: incrementar los ingresos, manejo correcto del efectivo y la legalidad del negocio, también tener un sello ha posicionado a las MIPYMES en un mercado internacional con oportunidades de reconocimiento, prestigio e inyección de capital por inversionistas extranjeros; llamando así la atención de los extranjeros a visitar la ciudad de Ocotol y la zona Norte de Nicaragua.

Palabras clave: Competitividad, MIPYMES, asesoría, certificación.

ABSTRACT

This research aims to analyze the incidence of the Nicaraguan Tourism Institute (INTUR-Las Segovias) in the competitiveness of MSMEs in the tourism sector of the city of Ocotal, in the period 2021-2022 for the definition of actions that enhance the accompaniment. This is applied research because it studies the problem of the competitiveness of MSMEs in the tourism sector of the city of Ocotal, and proposes actions to improve the support provided by INTUR. According to the philosophical approach, it is a qualitative-quantitative (mixed) investigation, by studying in depth the reality of companies in the tourism sector and analyzing the relationship between the variables consulting and competitiveness. Interviews and surveys were applied to business owners. The main results show the support of INTUR in business certification and quality seals, which has been of great help for the development and consolidation of the sector, allowing the businessman to implement new projects to improve the quality of services, achieving local, national and international recognition. The companies that have worked with INTUR have received satisfactory benefits such as: increased income, correct cash management and the legality of the business, also having a seal has positioned MSMEs in an international market with opportunities for recognition, prestige and injection of capital by Foreign investors; thus calling the attention of foreigners to visit the city of Ocotal and the northern zone of Nicaragua.

Keywords: competitiveness, micro, small and medium enterprises, advice, certification.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nicaragüense de Turismo de Nicaragua (INTUR) en alianza con las instituciones nacionales, municipales y el sector empresarial ha venido impulsando la creación y el desarrollo de productos y servicios mediante la estrategia de promoción de MIPYMES de circuitos y rutas turísticas. Sin embargo, para INTUR, en Nicaragua la pandemia del COVID-19 marcó un antes y un después en su funcionamiento, ante el cierre temporal del turismo internacional en el año 2020, y para evitar grandes pérdidas al sector, se plantea como estrategia de país, el enfocarse en la diversificación de la oferta local, y por ende el aumento de la demanda del turismo nacional.

En la actualidad el turismo en la ciudad de Ocotal, ha venido en constante crecimiento, porque dueños de negocios y nuevos emprendedores se han motivado para incursionar en este sector. Sin embargo, estos inversionistas toman mucho riesgo, porque muchos de ellos carecen de preparación sobre el sector, lo que ha provocado que no logren desarrollar su máximo potencial.

Para enfrentar esta problemática, en la ciudad de Ocotal, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), Delegación de Nueva Segovia, ha venido promoviendo y fomentando de distintas maneras el acompañamiento a los diversos negocios, en pro de entablar y desarrollar el turismo en el departamento de Nueva Segovia. Al contar con la ayuda de INTUR los negocios ya existentes en este sector y los que se quieran incorporar tendrán mayores herramientas para su desarrollo.

INTUR brinda a las MIPYMES la oportunidad de capacitarse, de promover sus empresas local y nacionalmente, que puedan crecer, que puedan optar a sellos de calidad a nivel internacional, posicionar su marca y formalizarse como empresas turísticas. Pero, muchas veces los empresarios nicaragüenses ven todas estas oportunidades como irrelevantes e innecesarias, dejando en claro que más que empresas flexibles son empresas sobrevivientes. Sin embargo, la actitud conformista de muchos de los pequeños empresarios de solo ofrecer los servicios básicos los mantiene limitado a su crecimiento.

La inconstancia es otra limitante que presentan las MIPYMES, solo por un corto periodo captan las orientaciones y aplican las herramientas que INTUR les brinda, trabajan arduamente por una semana y pierden el ritmo con facilidad; la falta de interés y compromiso deja en evidencia la desorganización. La micro, pequeña y mediana Empresa (MIPYME) no le da importancia al hecho formalizarse, el instituto nicaragüense de turismo (INTUR) basado en el Arto 44 del reglamento de la ley 495 "Ley General de Turismo" llaman a todas las actividades turísticas contempladas en el reglamento a acercarse a la delegación a inscribirse para que obtengan el título licencia de operación, más sin embargo muchos empresarios nicaragüenses ven este trámite como una pérdida de tiempo.

En los recursos financieros INTUR trabaja con los incentivos turísticos como: paneles solares, equipamientos, mejoras en los servicios sanitarios, ropa de arreglo de habitaciones y créditos con bancos. Actualmente muchos de estos incentivos no son brindados ya que el sector turismo sigue con los efectos negativos de la crisis socioeconómica de 2018 y luego con la pandemia del COVID 19. Lo que sigue vigente es lo que ofrece la ley 306 "Ley de incentivos turísticos", esta aplica la exoneración del IVA en las compras de materiales de construcción y equipamiento. Esto aplica si cumplen con los requisitos que la ley pide. Una de las limitantes con la aplicación de esta ley, es el uso incorrecto que le dan los empresarios nicaragüenses ya que la utilizan para beneficio personal y no para fortalecer el negocio.

Exoneración del pago de la licencia sanitaria que brinda el MINSA, todas las empresas que se registran en el instituto nicaragüense de turismo (INTUR) se les otorga una carta de exoneración para que no paguen el impuesto que cobra el MINSA para darles la licencia sanitaria. El desconocimiento de la Ley de Incentivos, falta de interés de participar de las capacitaciones, programas y sellos de calidad internacional por parte de las MIPYMES aduciendo que no tienen tiempo para participar, es el claro ejemplo del desaprovechamiento de las oportunidades y recursos.

Los sellos de calidad internacional son dos: Sello Safe Travel y Moderniza. El Sello Safe Travel es el primer sello mundial de seguridad e higiene del mundo para viajes y turismo, diseñado específicamente para abordar el COVID-19 y similares brotes. Este es un sello y no una certificación, que genera seguridad no solo para destinos y empresas sino también a los viajeros y personas que trabajan y dependen del sector de viajes y turismo. El sello permitirá a los turistas reconocer destinos y empresas en el mundo que implementan protocolos de salud e higiene alineados con los protocolos de "Safe Travels" del WTTC, que también están alineados a las directrices actuales de la organización Mundial de la Salud (OMS) y de los centros para el control y la prevención de enfermedades (CDC) (INTUR, 2022).

Todas las empresas de sector Turismo que tengan vigente su licencia de operación, como parte de los incentivos que proporciona INTUR, podrán usar el sello de forma gratuita, siempre y cuando cumplan con los protocolos desarrollados por la Institución que están alineados con los protocolos "Safe Travels", y completen el correspondiente proceso de solicitud aceptando los términos y condiciones (INTUR, 2022).

Para la mayoría de MIPYMES tramitar el sello no es un problema, el problema radica en que no lo ven como algo importante y deciden no tramitarlo. Para las MIPYMES que, si obtienen el sello, su problema es conservarlo, ya que INTUR le da seguimiento al proceso y si después de las inspecciones no cumplen con el cumplimiento y aplicación de los protocolos de higiene y salud se retirara el derecho de uso del sello. La única limitante que presentarían para poder obtener ambos sellos, sería que no tengan la licencia turística actualizada, proceso que se debe hacer anualmente.

La fundamentación teórica de esta investigación se basa en los conceptos de: Institución, Micro, pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) y competitividad.

En este estudio se definen las instituciones son entidades que se encuentran dentro de un estado y están compuestas por individuos que son regidos por reglamentos y políticas en pro de cumplir un objetivo en común (Cuetara Martinez, 2020). Una institución pública es una organización que desempeña acciones de interés público y esta forma parte del gobierno nacional, estas instituciones cuentan con instrumentos que ayudan a mejorar el bienestar público y fomentan prácticas que favorecen a la sociedad (Solano, 2014).

Existen una diversidad de criterios para definir y de este modo clasificar a las empresas como micro, pequeña y mediana, estos criterios son diferentes, dependiendo del país o entidad que las define y clasifica. Por lo anterior resulta interesante precisar si las empresas, insertas en el actual contexto económico, presentan características que puedan ser tomadas como elementos que permitan establecer una diferenciación entre grande, pequeña, micro o mediana empresa. Hay características comunes a todo tipo de empresa, cualquiera sea su tamaño, su proceso de producción o la naturaleza mercadológica de sus productos o servicios que en determinado momento pudieran permitir establecer una definición (Saavedra & Hernández C., 2008).

La forma más común y más extensamente utilizada para definir a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) es utilizar el número de empleados. En Nicaragua existe una definición formal por parte del Gobierno tanto para la micro, pequeña y mediana empresa, por número de empleados, activos y ventas anuales (figura 1). Sin embargo, esta clasificación utilizada en Nicaragua dista de ser un estándar internacional (Urcuyo, 2012).

Figura 1: clasificación legal de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua

	Micro	Pequeña	Mediana
Número Total de Trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos Totales (Córdobas)	Hasta 200 mil	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas Totales Anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Fuente: Reglamento de Ley MIPYME, Decreto No. 17-2008.

Las MIPYMES para la economía nicaragüense son de vital importancia, por su aportación a la producción y contribución de bienes y servicios, por la flexibilidad de adaptarse al cambio tecnológico y gran capacidad de generar empleos. En Nicaragua, las MIPYMES son consideradas el principal promotor del desarrollo económico, ya que son un instrumento para combatir la pobreza (Cuadra, 2006).

Un aspecto muy importante en una pequeña y mediana empresa es su capacidad competitiva. Se considera la competitividad como la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio económico. Si tuviésemos que definir la competitividad empresarial en pocas palabras, podríamos decir que ser competitivo es la capacidad que tiene nuestra empresa de hacer las cosas mejor que su competencia, ya sea en términos de producto, producción, costes, calidad, de manera que al final suponga una ventaja a la hora de hacer nuestro negocio más rentable (Medeiros, Gonçalves Godoi, & Camargos Teixeira, 2019).

Las estrategias competitivas son las diversas posibilidades con las que cuenta un negocio o empresa para posicionarse en un mercado, permitiendo que se puedan ubicar con un valor diferenciador de la competencia, con el objetivo de ganar terreno en mercado frente a sus competidores proporcionando ventaja con los clientes (Monge Castro, 2010).

Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores de competitividad promovido por INTUR en los negocios locales, para proponer estrategias que potencien el proceso de acompañamiento para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) que deseen ser certificadas en el sector turístico generando una mayor actividad económica en la ciudad de Ocotal.

MATERIALES Y MÉTODOS.

Según el objeto de estudio es una investigación aplicada porque se estudia una problemática que existe en la competitividad de las MI PYMES del sector turístico de la ciudad de Ocotal y proponer acciones para mejorar el acompañamiento que realiza el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

Según el enfoque filosófico es una investigación cualitativa-cuantitativa (mixta) porque se estudia a profundidad la realidad de las MIPYMES del sector turístico y se analiza la relación entre las variables asesoría y competitividad.

Para el enfoque cualitativo, el tipo de muestreo es no probabilístico. Los criterios de selección de la muestra fueron: 1) Participación voluntaria de los entrevistados, 2) Delegado de INTUR en Ocotál, 3) colaboradores con más de 3 años de antigüedad en el área operativa e involucrados en la planificación, supervisión y seguimiento a las micro y pequeñas empresas (Técnicos de Campo); y 4) Propietarios/as de negocios que trabajan con la Institución.

Para el enfoque cuantitativo el muestreo es probabilístico. El universo de estudio son las 89 MIPYMES del sector turístico que son atendidas por INTUR en la ciudad de Ocotál. El tamaño de la muestra se calculó con la fórmula de población finita, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, el resultado es de 39 micro y pequeñas empresas del sector turístico atendidas por INTUR.

En esta investigación se utilizaron tres técnicas de recolección de datos: investigación documental, entrevista semiestructurada y encuestas.

Etapas de la investigación

Este contenido de la MIPYME trata de una guía que presentamos en cuatro pasos para el proceso de investigación que son:

Etapa 1: Investigación documental. En esta etapa se recolecto información de diferentes fuentes: bibliotecas, internet y repositorios universitarios. Se recolecto información para la elaboración del protocolo de investigación. Se identificó información documental sobre los conceptos de la fundamentación teórica del estudio, enfocadas en turismo, MIPYMES y competitividad.

También en las oficinas de INTUR en Ocotál, se obtuvo información documental sobre el objeto de estudio, sobre todo: informes, datos estadísticos, memorias de talleres y documentación sobre procedimientos para las certificaciones.

Etapa 2. Elaboración de instrumentos. Se elaboraron los instrumentos a utilizar para recolectar información necesaria que permite el cumplimiento de los objetivos planteados en este estudio. Se diseñaron tres diferentes entrevistas semi-estructuradas para: Delegado de INTUR, colaboradores de INTUR, y a propietarios de las MYPIMES. Además, se diseñó una encuesta dirigida a los propietarios del sector turístico en Ocotál.

Etapa 3: Trabajo de campo. Se visitó la institución de INTUR, delegación de Nueva Segovia, para aplicar entrevistas a los colaboradores y al delegado. La entrevista al Delegado se realizó mediante una conversación directa y a profundidad. También se realizó entrevista con colaboradores utilizando el teléfono, y otras de forma directa y personal. Se autorizó la grabación de todas las entrevistas.

En el trabajo de campo, se llegó a cada negocio para encuestar y entrevistar a los propietarios. La selección de los negocios a encuestar se realizó de forma aleatoria, hasta completar los 39 establecimientos, definidos en la muestra. Todas las entrevistas fueron grabadas.

Etapa 4: Análisis y elaboración de documento final. En la cuarta etapa se realizó el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos. En el caso de la investigación documental fue analizada y organizada en base a la temática definida desde los objetivos específicos. Las entrevistas fueron grabadas, transcritas y editadas, y se utilizaron para sustentar la información documental y el resultado de la encuesta.

Para el procesamiento de la encuesta se creó un archivo en SPSS en donde se digitaron todos los datos obtenidos, para posteriormente ser analizados mediante la creación de tablas y gráficos. También se aplicó la prueba de hipótesis.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), brinda una atención a las micro, pequeñas y medianas empresas del sector turístico, como a los emprendimientos turísticos que forman parte de la realidad del país. Brindando una oferta a los turistas dando un valor agregado a esta actividad económica, así mismo INTUR impulsa la mejora de la calidad de los servicios que ya existen a través de capacitaciones para fortalecer el talento humano con el que las Mi Pymes cuentan. Igualmente se cuenta con el acompañamiento y asistencia técnica que se les brinda con el objetivo es mejorar su capacidad competitiva.

Organización del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), Delegación Nueva Segovia, para la atención a las MIPYMES.

El objetivo del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) es promover el Desarrollo Sostenible del sector turístico nicaragüense, fortaleciendo las potencialidades de Nicaragua como destino turístico, gestionando eficientemente y eficazmente políticas, estrategias, programas y proyectos, en complementariedad y responsabilidad compartida, a fin de contribuir a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de las y los nicaragüenses. (INTUR, 2019).

El Instituto Nicaragüense de Turismo es una institución que trabaja con base en el Modelo Cristiano, Socialista y Solidario, integrada por servidores públicos altamente comprometidos con el Desarrollo Humano Sostenible, que promueve, articula y facilita eficazmente el desarrollo del sector turismo y contribuye decididamente al bienestar y la prosperidad de las familias nicaragüenses (INTUR, 2019)

El "INTUR" tendrá por objeto principal, la dirección y aplicación de la política nacional en materia de turismo; en consecuencia le corresponde promover, desarrollar e incrementar el turismo en el país, de conformidad con la Ley y su Reglamento (Gobierno de Nicaragua, 1998).

El Instituto maneja una estructura centralizada, la toma de decisiones se aloja en INTUR central y las demás delegaciones departamentales acatan las órdenes. El INTUR está bien

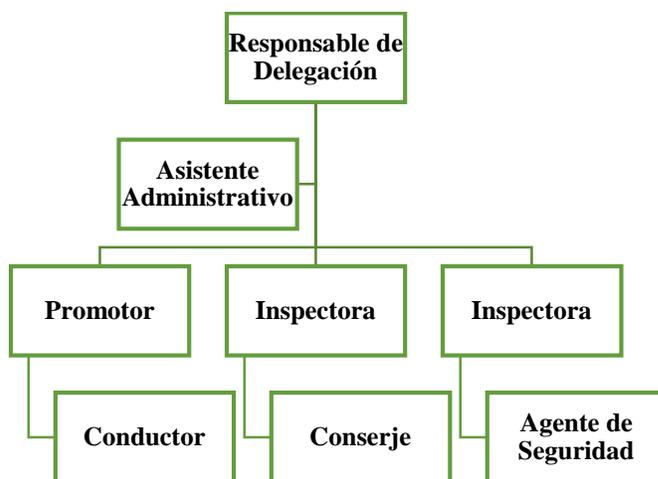
organizado ya que cuenta con una estructura organizativa a través de diversos niveles jerárquicos distribuidos de forma vertical y horizontal los principales son: el delegado de INTUR Nueva Segovia como responsable de la delegación, el asistente administrativo, los promotores y las inspectoras.

En el caso de la delegación de Nueva Segovia, donde se ubica esta investigación, cuenta con cuatro áreas: El área de inspectoría, el área de promoción, el área administrativa y el área de coordinación gerencial. El personal de esta delegación recibe órdenes directas de la delegación nacional en cuanto a las áreas de asesoría legal, y el área de prensa internacional estas áreas se trabajan directamente con la delegación nacional de INTUR.

En la delegación de Nueva Segovia no cuentan con un organigrama propio de la delegación departamental, se trabaja con el organigrama centralizado de la delegación nacional, pero en esta investigación, se propone otro organigrama basado en las áreas funcionales para una mayor presión de la estructura de la institución en Nueva Segovia, ciudad de Ocotlal.

Figura 2.

Propuesta de organigrama de la Delegación de INTUR de Nueva Segovia



Fuente: Elaboración propia. Noviembre, 2022

Acompañamiento y seguimiento de INTUR para la licencia y sellos turísticos

- 1ra visita: inspección del negocio para clasificarlo y determinar la categoría. Se hace uso de la herramienta SIT (Sistema de Inteligencia Turística), para evaluar el retorno de las acciones de fomento de la actividad turística, adaptando la oferta a las nuevas exigencias y necesidades.
- 2da visita: para proporcionarle un plan de mejora y ponerlo al corriente con el plan de capacitaciones.
- El plan es cronograma de actividades realizadas a través del INTUR en coordinación con las MIPYMES cada año, se capacita usando un sistema simplificado y unificado para transformar los datos en conocimiento.

- Tomar decisiones para mejorar la información de las MIPYMES, coordinar actividades, realizando alianzas y unificación de información diversificada.

En 2022, la delegación de INTUR en Nueva Segovia, en Ocotal, atiende a 39 negocios.

- 5 cafeterías y tienen de 1-5 trabajadores,
- 13 restaurantes entre 5-20 trabajadores,
- Bares 13 bares que cuentan entre 2-6 trabajadores,
- 7 hoteles que cuentan entre 5-15 trabajadores
- 1 Centro Recreativo que tiene 10 trabajadores.

Los principales beneficios que brinda INTUR delegación Nueva Segovia son:

- Mejorar la calidad del producto turístico nicaragüense:
- Impulsar la competitividad del sector.
- Mayor satisfacción del cliente, mayor fidelidad.
- Atracción de nuevos clientes.
- Promoción nacional e internacional según parámetros de calidad previos

Características de certificación otorgada por INTUR a las MIPYMES

La certificación que INTUR brinda, a las MIPYMES del sector turístico se caracteriza por dar un valor agregado a los servicios que ya existen impulsando la mejora de la calidad de sus servicios haciéndolos más atractivos para los potenciales clientes como lo son los turistas que visitan el país en busca de algo diferente.

- **Licencia turística:** documento que autoriza la realización de actividades turísticas, trabajar de manera legal, y el acompañamiento con capacitaciones, créditos, bonos, entre otros. Capacitaciones: atención al cliente, temas administrativos etc., para un mejor manejo del establecimiento y brindar una mejor atención. (INTUR, 1999)
- **Sello safe travels:** primer sello mundial de seguridad e higiene del mundo para viajes y turismo, diseñado específicamente para abordar COVID-19 y brotes similares. Es un sello, no certificación. Este sello permite a los turistas reconocer destinos y empresas en el mundo que implementan protocolos de seguridad e higiene alineados con los protocolos de “safe travels” de WTT, y alineados a directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) (INTUR, 2022).
- **Sello MODERNIZA:** sistema de gestión que fomenta el mejoramiento de la calidad, al involucrar a los colaboradores de las empresas turísticas, para incrementar sus índices de competitividad. Teniendo como base una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística; y satisfacer las expectativas de sus clientes (INTUR, 2022).

Procedimientos para obtención de la Licencia Turística.

Para el Instituto de Turismo de Nicaragua existe un procedimiento (INTUR, 1999) que se lleva a cabo para solicitar la licencia turística consta de cinco pasos que serán a continuación:

Paso 1. El empresario deberá dirigirse a INTUR a solicitar inspección para apertura su establecimiento o renovar su título o licencia.

Paso 2. Al empresario turístico se le atiende en el departamento de registro de INTUR central o delegación departamental del INTUR, se le entregan los requisitos según a la actividad a la que pertenezcan.

Paso 3. El departamento de registro o Delegación Departamental recibe datos generales de la Empresa Turística para programar visita de evaluación, en caso de que está sea nueva y renovación.

Paso 4. El asistente administrativo del Departamento de registro o Delegación Departamental recibe documentación, si está completa elabora orden de pago si el caso es renovación. Se le emite la orden de pago y posteriormente se hará la inspección. En caso de que la Empresa es nueva, está tiene que esperar a la realización de la inspección in Situ.

Paso 5. Si el empresario paga en el INTUR, se emite recibo oficial de caja y se entrega una copia. Si el empresario paga en el Banco retorna al INTUR, entrega el Boucher de pago se le entrega una copia.

Proceso de certificación para la obtención de los sellos internacionales.

De acuerdo al INTUR (2022) el proceso de solicitud del sello “Safe Travels” incluye:

- Revise protocolos de bioseguridad según su actividad y asegúrese que los cumple.
- Lea los términos y condiciones antes de solicitar el uso del sello.
- Complete la guía de autoevaluación en su empresa.
- Llenar la declaración jurada que debe ser firmada por el representante.
- Tener licencia sanitaria emitida por el MINSA, vigente a nombre de la empresa solicitante, aplica para las empresas de las clasificaciones: alimentos y bebidas, entretenimientos y centros nocturnos.
- Tener “Titulo de Licencia” vigente emitida por INTUR.
- Completar el formulario, en el cual deberá adjuntar la documentación de los puntos anteriores y aceptar los términos y condiciones para el uso del sello.

Proceso de solicitud del sello “MODERNIZA”

- Estar inscrito en el INTUR
- Tener el deseo de aplicar el programa en su empresa
- Firmar carta de aceptación y compromiso
- Cumplir cada uno de los pasos y técnicas impartidas y terminar el programa de gestión de calidad a cabalidad

Valoración de la capacidad competitiva de las MIPYMES según INTUR.

La competitividad le permitirá a la empresa mantenerse en pie y alcanzar sus metas; ya que la competitividad es la capacidad de subsistencia de una empresa y es la base para un desarrollo y crecimiento. INTUR mide la capacidad competitiva de las MIPYMES haciendo énfasis en tres aspectos: 1) Capacidad directiva; 2) Capacidad innovadora y 3) capacidades del capital humano.

Capacidad Directiva.

Tiene que ver con las aptitudes de liderazgo y dirección de los dueños o administradores del negocio, así como los encargados de cada área. Hay empresas que son dirigidas por sus propios dueños y otras tienen asignados un Administrador. Se valora como se organizan, como dividen las actividades, la relación con el personal, se analiza las debilidades y puntos a fortalecer ya que de esto depende la efectividad del funcionamiento del negocio.

Capacidad innovadora

Una de las más grandes debilidades que tienen las empresas del sector turismo es su cero interés por actualizarse muchas empresas tienen un modelo de negocio que es un modelo de hace 10 años o 5 años que hoy en día no funciona al menos no para crecer y posicionarse. Las empresas no quieren capacitarse, invertir e innovar en sus servicios, atención al cliente e infraestructura.

INTUR en las visitas y seguimientos que le hace las MIPYMES analiza qué tan comprometidas están con capacitar a su personal, con llevar a cabo el plan de mejora y que tan comprometidas están en actualizarse y adaptarse al tiempo cambiante que vivimos.

Capacidades del capital humano.

El talento humano es el que lleva a cabo las actividades clave y la interacción directa con los clientes, determina gran parte del factor calidad. En este aspecto se analiza qué tan comprometida está la administración con capacitar el personal, y que tan comprometido está el personal en querer capacitarse, que tan en serio se toman sus obligaciones y si están consientes del impacto que tiene su labor.

Visión de los emprendedores sobre las acciones de promoción de INTUR para la mejora de la competitividad del sector turístico de Ocotlán.

Los datos generales de los propietarios de las MIPYMES encuestados son: sexo al que pertenecen donde el 61.5% es femenino, el nivel académico que poseen donde destaca que el 61.5% es universitario el 30.7% está a nivel técnico el estado civil en el que se encuentran donde el 46.1% está acompañado y el 33.3% está legalmente casado.

El giro del negocio que manejan donde el 43.6% es de alimentos y bebidas y el 23% representa los bares de la zona, la antigüedad del negocio donde destaca que el 41% tiene de 5 a 6 años de estar en funcionamiento y el 49% es de la pequeña empresa y el 46% de estos negocios se inició con capital propio.

Participación de la MIPYME en INTUR

El 31% de los negocios tienen de 3 a 4 años de operar en el sector. Mientras que el 21% tiene de 7 a más en este rubro, a pesar de los problemas de CORONAVIRUS. Estos negocios han aprovechado la oportunidad de trabajar, generar ingresos, y crear fuentes de empleo, así mismo se han apoyado en INTUR.

Mi esposa siempre ha trabajado con las MIPYMES, y a comienzo de este año hemos presentado la dificultad del CORONAVIRUS, situaciones económicas y enfrentar la competencia, pero en ese tiempo hemos tenido el acompañamiento del INTUR, apoyándonos económicamente y capacitándonos para no desanimarnos en los negocios y continuar (Lucila. Restaurante la Esquinita).

Tabla No.1. Tiempo de trabajar con INTUR. Universo: 39 encuestas

Tiempo	Frecuencia	%
Menos de 1 año	6	15%
1 a 2 años	8	20%
3 a 4 años	12	31%
5 a 6 años	5	13%
7 a mas	8	21%

Fuente: elaboración propia. 2022

Las MIPYMES, tuvieron diversas razones para asociarse a trabajar con INTUR, como podemos destacar, que la mayoría lo han hecho por estar legales y tener toda la documentación en regla, aunque han obtenido algún beneficio aparte de la legalidad.

En la tabla No.2 se observa que un 39% cuenta con la legalidad del negocio permitiendo tener documentos que lo respalden para una mejor operatividad y desarrollo humano, a través del INTUR, el 23% afirma que su empresa es competitiva y reconocida, permitiendo con apoyo del INTUR el reconocimiento local, nacional e internacional. El 15% mejoran el negocio y su empresa puede competir con otros negocios y lo dan a conocer con otras empresas, y el 13% mejoran el negocio y es una empresa más competitiva.

Tabla No.2. Razones para trabajar con INTUR. Universo: 39 encuestas

Razones para trabajar con INTUR	Frecuencia	%
Mejorar mi Negocio	9	23
Mejorar mi Negocio y ser una empresa más competitiva	5	13
Ser una empresa Competitiva y reconocida	6	15
Legalidad	15	39
Total	4	10

Fuente: elaboración propia. 2022

“Trabajar con el INTUR me permite a mi negocio ser reconocido a nivel local, nacional e internacional, me ha permitido trabajar legalmente obteniendo documentos que permiten darlo a conocer a nivel nacional, ellos me permiten tener calidad, oferta competitiva con otras empresas y permite mejorar mi negocio teniendo una mejor presentación de los productos ofrecidos por los clientes (Sra. Marlene Propietaria de Llamada del Bosque)

Certificación de la MIPYME en INTUR

En la tabla N° 3, las certificaciones de las MIPYME con el INTUR, tienen esta certificación de licencia turística el 61.5%, 23.10% tienen licencia turística y safe travel, el 15.40% cuentan con licencia turística, safe travel y moderniza esta es una legalidad con la que cuentan los negocios para participar dentro de las partes turísticas y hoteleras.

El INTUR desarrolla actividades como ferias locales y nacionales para MIPYMES, e impulsa la inscripción de estos negocios obteniendo así ellos sellos de calidad como: a) Licencia Turística b) Sellos Safe Travels c) Sellos Moderniza (Delegado Denis Martínez. INTUR)

Tener la licencia Turística y sellos moderniza y sellos Safe Travels ha sido de gran beneficio económico, social y de desarrollo para el negocio para atraer a los clientes potenciales clase A y nos ha dado a conocer los requisitos legales que como negocio tenemos que tenerlos para tener un desarrollo local y generar más fuentes de trabajo en la localidad a traer a clientes con gran potencial turístico por medio del INTUR. (Propietario del Hotel EL MIRADOR)

**Tabla No.3 ¿Cuál es su certificación?
Universo: 39 encuestas**

Licencia	Frecuencia	%
Licencia Turística	24	61.5
Licencia Turística, Sello Moderniza y Sello Safe Travels	6	15.4
Licencia Turística y Safe Travels	9	23.1
Total	39	100.0

Fuente: elaboración propia. 2022

Seguimiento de INTUR para la competitividad de las MIPYMES

Los datos de esta encuesta arrojan que solamente un 30% (12 negocios) asisten periódicamente a las capacitaciones impartidas por el INTUR, y el 70% (27 MIPYMES) no asisten a las capacitaciones impartidas por el INTUR. Sobre este dato, los emprendedores afirman que no tienen tiempo, la mayoría trabaja y requieren que se realicen las capacitaciones en un horario accesible a las empresas, asimismo nos afirman que lo hacen porque a veces el tema de la capacitación no tiene relación con el giro de su negocio y miran innecesario el asistir a estas capacitaciones (Tabla No.4).

Las capacitaciones impartidas por el INTUR poseen temas importantes con contenido de desarrollo, la cual ellos encuentran con amplitud conocimiento para administrar mejor su negocio o MIPYME y permite dar a conocer el negocio a través de la página web en la publicidad y así atraer clientela local, nacional e internacional (Delegado Denis Martínez. INTUR).

Tabla No.4. ¿Asiste a todas las capacitaciones impartidas por INTUR?. Universo: 39 encuestas

Descripción	Frecuencia	%
Si	12	30
No	27	70
Total	39	100

Fuente: elaboración propia. 2022

Cuando el cliente queda satisfecho con el servicio y atención, es muy probable que hable bien de uno y la experiencia que tiene con consumidores. Al recibir el cliente un buen servicio

y atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o vuelva a visitar el negocio la cual ellos mismos no recomiendan como MIPYME. Hay que llamar al cliente para saber cómo quedó impresionado con el producto y enviar cartas o tarjetas de saludos.

Participación de INTUR en el acompañamiento hacia las MIPYMES.

El acompañamiento de INTUR se basa en asesorías, capacitaciones y Ferias.El acompañamiento impacta de forma positiva a las MIPYMES porque gracias a él y su esfuerzo obtienen beneficios que fortalecen su negocio y los posiciona en el mercado, volviéndose cada vez más competitivos y capaces de responder a la demanda extranjera y nacional. En la siguiente tabla se muestran los beneficios que las MIPYMES han obtenido gracias al acompañamiento.

Tabla No.5 Tipo de apoyo de INTUR.
Universo: 39 encuestas

Tipo de apoyo	Frecuencia	%
Asesorías y Capacitaciones	33	84.6
Asesorías, ferias y capacitaciones	6	15.4
Total	39	100.0

Fuente: elaboración propia. 2022

“Las ferias son muy buenas, pero mi negocio no aplica por ser una tienda de conveniencia, deberían de crear espacios para negocios como el mío” (Roxana Dueña de Parador Roxi. 07 octubre 2022)

Este trabajo de asistencia permite un desarrollo de competitividad empleando modelos de capacitaciones que puedan apoyar la eficiencia, calidad y crecimiento económico de la empresa, con el desempeño y participación en los trabajos del INTUR con las MIPYMES.

En la tabla No 6. Es que brindan un beneficio que ha tenido la empresa como el acompañamiento del INTUR, en la que dice que el 28.20% recibe capacitaciones y mejorar del negocio, el 56.4% recibe capacitaciones, mejorar del negocio participación en ferias, asesorías con especialistas y ser reconocidos, y lo que son artículos y enseres para el negocio (paneles solares, cocinas industriales y artículos para el acondicionamiento de habitaciones).

El 10.3% recibe acompañamiento de capacitaciones y el 5.10 % recibe capacitaciones, mejoran el negocio, participan en ferias, asesoría y logran así el reconocimiento e incentivo turístico.

Aunque el 10.3% contestó que el único beneficio que ha obtenido son las capacitaciones, el 100% está de acuerdo que su desempeño ha mejorado desde que reciben acompañamiento por parte de INTUR.

Tabla No.6. Beneficios del acompañamiento de INTUR. Universo: 39 encuestas

Beneficios de INTUR	Frecuencia	%
Capacitaciones y mejorar mi negocio	11	28.2
Capacitaciones, mejorar negocio, participa en ferias, asesorías, ser reconocidos, artículos y enseres p/ negocio (paneles solares, cocinas industriales y artículos para acondicionamiento de habitaciones).	22	56.4
capacitaciones	4	10.3
Capacitaciones, mejorar mi negocio, participa en ferias, asesoría, reconocimiento e incentivo turístico	2	5.1
Total	39	100

Mi negocio ha tenido éxito porque desde que entre a trabajar con el INTUR tengo publicidad, que es brindada en las redes sociales, he conocido clientes de todas las nacionalidades y he conocido y tenido contacto con gente del extranjero para conocer el negocio.

Prueba de hipótesis

En la Tabla N° 7. Por medio de este estudio se determinó que el asesoramiento y servicio prestado por INTUR a los negocios influyen en la competitividad de las empresas generadas debido a que cumplen con un 82% de calidad, aceptación y demanda y el 18% indicaron que no cuentan con asesoramiento.

Este asesoramiento y servicio prestado por INTUR a las MIPYMES permiten la competitividad para presentar diversos productos a los clientes en cuanto a calidad, durabilidad, con una mejor presentación, higiene y limpieza de producto, brindando un mejor servicio, optando por canales de comercialización y sistemas de financiamiento a las MIPYMES.

Tabla No.7. ¿Cómo es el asesoramiento y servicio del INTUR con las MIPYMES?

Universo: 39 encuestas

MIPYMES	Frecuencia	%
Asesoramiento y servicio prestados	32	82
No tienen asesoría	7	18
Total	39	100

Los propietarios consideran que la calidad y el servicio de las MIPYMES es el factor determinante que poseen con respecto a otros negocios del sector turístico, lo cual les permite tener una ventaja competitiva. Por ello, los empresarios de este sector trabajan en mantener la estabilidad de sus negocios, y es una prioridad mejorar sus productos y la atención al cliente.

De acuerdo a la Tabla No 8, los propietarios de las MIPYMES afirman que tiene calidad en los productos que ofrecen: el 74% está en término medio y el 26% en termino alto. La evidencia de la calidad son los 29 encuestados donde tienen un producto con una mejor presentación, cumplen con las especificaciones solicitadas por el cliente, y satisfacen a sus clientes. La calidad es aplicar principios y técnicas estadísticas en todas las fases de la producción dirigida a fabricar un producto específico más económico y de agrado para el mercado.

Tabla No.8. ¿Qué Mipymes ofrecen calidad del producto? Universo: 39 encuestas

Mi pymes	Frecuencia	%
Media	29	74
Alta	10	26
Total	39	100

“Las MIPYMES existen en nuestros productos, porque presentamos un producto en las ferias con higiene, es decir un producto limpio, de calidad, y presentamos una buena presentación.

Propuesta de estrategias para el acompañamiento de INTUR a las MIPYMES.

Para proponer estrategias de mejora es indispensable realizar un análisis de las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, considerando toda la información antes detallada de INTUR y las MIPYMES.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Los procesos son estandarizados.- Los requisitos para optar a la licencia turística y sellos son fáciles de obtener a través del INTUR.- El proceso de inscripción es rápido, tarda 10 a 15 días, cuando tienen los documentos- Alianzas con otras instituciones del gobierno, como: alcaldías, BID-CANTUR, u otras instituciones del estado.- Los sellos transmiten confianza a turistas nacionales y extranjeros porque cumplen con medidas sanitarias.- La capacitación permite mejor calidad y competitividad turística.- Beneficios de las ferias: plataforma de innovación, presentaciones personales de productos, retener y ampliar los clientes, ofertas atractivas, y aumentar exportaciones.- Facilidad de procesos legales a través del INTUR.- Asesoría especializada y gratuita por el INTUR.- Publicidad Nacional e Internacional a través del PNDH.- La estandarización de los procesos en: calidad, seguridad e higiene que proporcionan los sellos internacionales, pretende brindar servicio de calidad turística y se obtiene mejoría de la infraestructura, equipamiento y atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Inyección de capital de las instituciones aliadas con INTUR.- Alianza con BANPRO para el crédito a MIPYMES.- INTUR en webinar con más de 120 empresarios canadienses para presentar el producto nacional.- Turismo de Nicaragua en feria de Nueva York.- Nicaragua no restringe ingresos de equipos fotográficos y de filmación para dar a conocer las MIPYMES a través del INTUR.- INTUR hace lanzamiento de 2da Edición de Feria de Verano con las MIPYMES.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Falta de recursos humanos en INTUR- No todas las MIPYMES concluyen el plan de mejora.- Nulo compromiso de las MIPYMES para subir de categoría internacional, aunque todos tengan categoría local.- Falta de fondos para publicidad.- Localización del negocio, el punto del negocio donde se encuentran ubicados no permite la afluencia de clientes.	<ul style="list-style-type: none">- Estancamiento turístico, poca afluencia de visitante extranjeros.- Falta de capital debido al COVID-19 que ha afectado el financiamiento.- Localización del Negocio, el punto del negocio donde se encuentran ubicados no permite la afluencia de clientes.

En base al FODA, la propuesta de acciones para mejorar el proceso de acompañamiento que implementa INTUR a las MIPYMES de la ciudad de Ocotlán son:

Estrategia 1. Campaña publicitaria para negocios de las MIPYMES

Objetivo: Diseñar una campaña publicitaria para la divulgación de la oferta de los negocios locales que INTUR acompaña no solo para el turismo extranjero sino para el Nacional.

Actividades:

1. Contratación de INTUR de un mercadólogo para diseñar la campaña de los negocios locales.
2. Definición del slogan y enfoque publicitario de la campaña
3. Diseño del material publicitario

4. Colocación del material publicitario en redes sociales de INTUR y de los negocios locales
5. Contratación de medios de comunicación locales: radio y TV para la divulgación de la campaña
6. Evaluación del impacto de la campaña mediante la demanda de negocios locales.

Estrategia 2. Incrementar las asesorías directas a las MIPYMES

Objetivo: Acompañar directamente a las MIPYMES, para brindar asesorías personalizadas a los negocios locales.

Actividades:

1. Tener a un promotor que brinde asesoría personalizada al negocio.
2. Capacitarlas directamente a las MIPYMES.
3. Verificar que el negocio se encuentre en perfectas condiciones para brindar una mejor atención al cliente.
4. Enseñarles estrategias de trabajo directo con el cliente para fortalecerlo y dirigirlo.
5. Realizar ferias y actividades para incrementar los ingresos.

Estrategia 3. Desarrollo de mercado

Objetivo: Las MIPYMES deben captar nuevos clientes en otros mercados a través de INTUR, atreviéndose a ir a nuevos horizontes.

Actividades:

1. Salir de la zona de confort de la localidad.
2. Mayor participación en las ferias departamentales con el objetivo de captación de clientes en nuevo lugar.
3. Adaptar el producto que se tiene en pro de nuevos clientes.

Estrategia 4. Innovación de las MIPYMES

Objetivo: Incrementar la competitividad de las MIPYMES

Actividades:

1. Agregar un nuevo producto o servicio complementario al que ya se tiene.
2. Refrescar la imagen del negocio y de los productos para mantener al cliente interesado.

CONCLUSIONES

El acompañamiento que brinda el instituto nicaragüense de Turismo (INTUR) delegación Nueva Segovia a las MIPYMES de la ciudad de Ocotal es de gran ayuda para solidificar el turismo de la zona y mejora incide en el desarrollo y crecimientos del sector, permitiendo que el empresario desarrolle nuevos proyectos y mejore la calidad de los servicios logrando así un mayor reconocimiento local, nacional e internacional.

Todas las empresas que han trabajado con el INTUR han recibido beneficios satisfactorios como incrementar los ingresos, manejo del efectivo correctamente y la legalidad del negocio para trabajar con desarrollo y autenticidad los recursos. La propuesta que el INTUR ofrece es la certificación del negocio y los sellos de calidad que ofertan las MIPYMES a todos los clientes.

La otorgación de los sellos ha posicionado a las MIPYMES que lo adquieren en un mercado internacional que les abre las puertas a oportunidades como reconocimiento, prestigio e inyección de capital por inversionistas extranjeros; llamando así la atención de los extranjeros a visitar el Norte de Nicaragua o la zona de Ocotal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cuadra, S. (mayo de 2006). Nicaragua, enfoque estrategicos de las PYMES en un mundo globalizado. (Sandra, Ed.) *Revista Encuentro, Año XXXVIII(74)*, 40-52. Recuperado el 18 de Julio de 2022, de Repositorio de la UCA: <http://repositorio.uca.edu.ni/>
- Cuetara Martinez, J. M. (2020). *Las instituciones publicas, una mirada al amazon del estado* (Vol. 1). (F. H. Derecho, Ed.) Madrid, España: Fundacion Hay Derecho. Recuperado el 23 de Septiembre de 2022, de <https://hayderecho.com/libro-instituciones-publicas>.
- Gobierno de Nicaragua. (11 de agosto de 1998). *Normas juridicas de Nicaragua*, 1.5. (R. Asamblea Nacional de la , Editor) Recuperado el 02 de Septiembre de 2022, de Normas Juridicas de Nicaragua: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/4E1332F489E16A5E06257103005618E3#:~:text=%2D%20E1%20%22INTUR%22%20tendr%C3%A1%20por%2C%20Ley%20y%20su%20Reglamento](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/4E1332F489E16A5E06257103005618E3#:~:text=%2D%20E1%20%22INTUR%22%20tendr%C3%A1%20por%2C%20Ley%20y%20su%20Reglamento).
- INTUR. (02 de Septiembre de 1999). *Instituto Nicaraguense de Turismo*. (INTUR, Editor) Recuperado el 06 de Septiembre de 2022, de Sitio oficial: <https://www.intur.gob.ni/>
- INTUR. (09 de 09 de 2019). *Instituto Nicaraguense de Turismo*. . Obtenido de Pagina oficial INTUR, Nicaragua: <https://www.intur.gob.ni/mision-y-vision>
- INTUR. (30 de julio de 2022). *Instituto Nicaraguense de Turismo*, 1.5. (INTUR, Editor) Recuperado el 25 de julio de 2022, de sitio web oficial: <https://www.intur.gob.ni/>
- INTUR. (2022). *Sello Safe Travels*. Obtenido de INTUR Nicaragua : <https://www.intur.gob.ni/sello-safe-travels-2/amp/>
- Medeiros, V., Gonçalves Godoi, L., & Camargos Teixeira, E. (Diciembre de 2019). La competitividad y sus factores determinantes: un analisis sistemico para paises en desarrollo. *Revista de La CEPAL(129)*, 8-23. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- Monge Castro, E. (1 de Junio de 2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestion de la empresa. (U. d. Rica, Ed.) *Revista de Ciencias Economicas*, 28(1), 247-276. Recuperado el 22 de julio de 2022, de <https://revistas.urc.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7073>

- Saavedra, M., & Hernández C., Y. (Julio-diciembre de 2008). Caracterización e Importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo. (FACES, Ed.) *Actualidad contable FACES*, vol.11(17), 122-134. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25711784011>
- Secretaria de Turismo. (1 de febrero de 2017). *Secretaria de Turismo. México*. Recuperado el 2022, de Programa de calidad Moderniza: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza>
- Solano, E.-D. (14 de abril de 2014). *conexion esan*. (u. e. 2021, Editor) Obtenido de conexion esan: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion_instituciones_publicas_balance_perspectivas
- Urcuyo, R. (21 de Febrero de 2012). *Banco Central de Nicaragua*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2022, de Banco Central de Nicaragua: [file:///C:/Users/L/Downloads/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/L/Downloads/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores%20(3).pdf)